Paris, le 30 juin 2015

Opération Témoins de Ligne

TEMOINS ET VISITEURS SUR LE RESEAU RATP

Témoignages reçus en JUIN 2015

Cette synthèse est basée sur les contributions de témoins bénévoles. Ces contributions, remises au STIF et à la RATP en un rapport mensuel sont de deux sortes :

*- **Témoin systématique**. L'usager prend en charge de façon permanente les transports qu'il emprunte régulièrement (ligne de RER, métro, tramway ou bus), ou/et une station ou gare qu'il utilise fréquemment. Et nous signale tous dysfonctionnements rencontrés en fonction des critères préétablis.*

*- **Témoin occasionnel**. Personne adressant un rapport faisant état de dysfonctionnements sur le réseau RER, métro ou bus, constatés à partir de parcours non fixés à l'avance. Le rapport pourra avoir une dominante thématique.*

Un témoin « systématique » peut également témoigner de façon occasionnelle sur une ligne autre que celle qu'il pratique régulièrement, et réciproquement, un témoin « occasionnel » peu devenir « systématique » dans le cas on l'un de ses parcours deviendrait régulier.

Les témoins s'engagent à remettre selon leur choix, chaque semaine, une fois par mois ou « au fil de l'eau » un rapport même succinct faisant état du/des problème(s) rencontré(s), et dans la mesure du possible à effectuer le suivi d'une évolution positive ou négative par rapport aux faits constatés : les témoins doivent se sentir impliqués dans une démarche de progrès sur « leur» ligne ou « leur » point d'arrêt, etc.

*Les bus **surlignés en gris** sont ceux du réseau principal « **Mobilien** » (mise à jour de mars 2007).*

◇◇◈◈◈◈◇◇

PONCTUALITÉ (anc. Critère Régularité/Ponctualité)

RÉSEAU BUS/TRAMWAY

CENTRE BUS DE FLANDRE

BUS 75 (Pont Neuf - porte de la Villette) *(Maurice Fay)*

(MF) Hautpoul, 25 juin à 17h50. Le bus 75 ne respecte pas ses horaires ! ce jeudi 25 juin, j'ai raté une conférence (complet) au CNAM alors que j'ai attendu 10 min le bus, à 17h50... Une dame attendait depuis un quart d'heure déjà !
Comme l'affichage électronique n'est toujours pas en place, difficile de choisir !
La montée sur le plateau pour prendre la ligne 11 exige une bonne dizaine de minutes et un effort conséquent avec cette chaleur...

Réponse RATP : Ce jeudi 25 juin, le trafic de la ligne 75 a été perturbé par un concert Place de la République et par une déviation de la rue des Archives. Les passages à l'arrêt ont été effectués à 17h47 et 17h59. Le cas échéant, l'application mobile Ma Ratp, permet d'avoir les horaires de passage en temps réel.

(MF) Porte Brunet, 27 juin vers13h. Au retour du marché, vu bld Serrurier - rue du General Brunet : 19 minutes d'attente alors que la fréquence est annoncée est de 11 minutes !

Réponse RATP : Le service en question a été retenu dans la rue de Rivoli, alors que tous les autres services étaient à l'heure. Les passages à l'arrêt ont été effectués à 12h50, 13h23, 13h24.

BUS 351 (Nation – Roissypôle RER) *(Simone Godard)*

(SG) Gallieni, 23 juin à 12h30. La régularité des lignes de bus se dégrade, il suffit de lire les écrans d'information. Je prends régulièrement le bus 351 à Gallieni la non tenue des horaires théoriques y est récurrente et toutes les lignes sont dans ce cas. Pourquoi une telle dégradation ?

Réponse RATP : Au-delà des difficultés de circulation subies par toutes les lignes, la ligne 351 emprunte, sur une grande partie de son itinéraire, l'autoroute avec une circulation aléatoire qui dépend du trafic et des accidents rencontrés. De ce fait, les horaires sont difficilement réalisables.

CENTRE BUS DES LILAS

BUS 318 (Château de Vincennes – Romainville) *(Simone Godard)*

(SG) Vincennes RER (direction Romainvile) 12 juin à 8h20. Le prochain est annoncé dans 10mn lors de l'arrivée du témoin à l'arrêt. Ce temps écoulé, à 8h30, le bus est encore annoncé dans 8 mn. Puis à 8h34 dans 0 mn, mais toujours pas de bus en vue. A 8h35 l'attente annoncée passe de 0 à 4mn. Le bus arrive finalement à 8h40. Pourquoi de tels dysfonctionnements ?

Réponse RATP : Une brocante a entraîné beaucoup de soucis de régulation mais un départ a bien eu lieu à 8h20, puis un autre à 8h31, et ensuite un départ à 8h47.

CENTRE BUS DE QUAIS DE SEINE

BUS 63 (Porte de la Muette - Gare de Lyon) *(Anne-Marie Denis)*

(AMD) Jardin des Plantes. 17 juin à 21h19. Les bus 8101 et 8131 sont partis ensemble de l'arrêt « Jardin des Plantes », est-une bonne régulation ? Qui était en retard ou en avance ? Cela a créé de surcroit un embouteillage lorsqu'il a fallu qu'ils libèrent la Place Valhubert pour emprunter le quai d'Austerlitz. Vu l'emplacement du feu et la phase rouge c'est deux bus qu'il a fallut laisser passer pour s'élancer et rejoindre le Pont d'Austerlitz, de ce fait le feu du couloir du 91 était déjà orange quand le second bus a fini de passer.

Réponse RATP : Le problème rencontré est dû à la circulation, journée perturbée dans l'ensemble (Vu sur RJE = Rapport Journalier d'Exploitation). C'est fréquent que le rond-point à Jardin des Plantes soit sujet à des embouteillages et que 2 bus se retrouvent l'un derrière l'autre notamment après 19h.

RÉSEAU METRO

RAS

RÉSEAU RER

RER A (partie RATP) *(Pierre Zembri)*

(PZ) Noisy-Champs, 10 juin entre 18h21 et 18h40. Ce jour, le témoin s'est présenté sur le quai direction Paris-Cergy/ Poissy à 18h21. Les afficheurs SIEL indiquaient le prochain passage à 18 h 39 (TIKY79). De fait, il n'est pas passé de train avant 18h40 (TIKY 79). Il en résulte que le train de 18h29 n'a pas circulé.
Le train de 18h39 est arrivé déjà bien rempli et a dû absorber un nombre important de passagers supplémentaires à Noisy-Champs, à cette heure de sortie des bureaux et des cours. On lui a infligé ensuite deux arrêts

supplémentaires à Bry-sur-Marne, puis Neuilly-Plaisance (changement de mission annoncé par message automatique dans le train), ce qui n'a pas contribué à une amélioration de la situation.
Au final, le témoin est arrivé à Vincennes à 18h56 (plus 4mns par rapport à l'horaire normal de TIKY79 mais plus 14mns par rapport à un acheminement par la mission supprimée, ce qui est beaucoup pour un temps de parcours de 13 minutes !

Réponse RATP: La mission OLAF70 part avec 11 minutes de retard de la gare de Châtelet-les-Halles suite à une avarie au matériel roulant (non ouverture d'une porte).
Afin de remettre les trains à l'heure, le Poste de Commandes et de Contrôles Centralisés supprime la mission TIKY79 au départ de la gare de Marne la Vallée Chessy.
Lorsqu'une mission est supprimée, nous nous efforçons de rendre la mission suivante omnibus afin de ne pas pénaliser les voyageurs qui attendent sur les quais.

RER B (partie RATP) *(Claudie Rat)*

(CR) Fontenay aux Roses 8 juin. Le train de 8h52 a été bloqué en gare de Bourg la Reine, pendant cinq bonnes minutes. Pour rien... car il est finalement reparti sans que nous ayons vu arriver un seul train en provenance de Saint-Rémy-les Chevreuse !

Réponse RATP: A 8h32, un train est parti sans voyageur, de La Courneuve-Aubervilliers avec un retard de 16 minutes à l'actionnement du bouton d'alarme PMR. A 08h46, il reprend des voyageurs à Châtelet avec un retard de 16 min. A 9h31 il arrive avec un retard de 14 min à Saint-Rémy.
Compléments d'informations :
Train à contrôler par MRF car pour le conducteur les éléments constatés lors de l'incident sont incohérents.
Retard max pour les voyageurs RATP : 25 min
Retard max pour les voyageurs SNCF : 23 min

(CR) 8 juin à 20h52. Pour cause d'un colis suspect en Gare du Nord, le trafic était interrompu entre Châtelet les Halles et Gare du Nord. En attente sur le quai de Denfert-Rochereau, tous les trains étaient retardés en direction de Saint-Rémy-les Chevreuse et Robinson.
Sur le tableau d'affichage, les trains retardés étaient annoncés dans l'ordre suivant : 2 trains pour Saint-Rémy-les Chevreuse ; 2 trains pour Massy-Palaiseau ; 1 train pour Robinson. Inutile donc d'attendre un hypothétique train pour Robinson avant longtemps. Nous sommes condamnés à attendre... ou prendre le premier train jusqu'à Bourg-la-Reine puis l'autobus jusqu'á Fontenay.

Réponse RATP: Effectivement, à 20h31 ILOU57 déjà retardé de 4 min par les répercussions d'un événement précédent, arrive à CDG 2-TGV avec un retard de 15 min suite à la présence d'une valise suspecte vers le milieu du quai 43 à gare de Gare du Nord.
L'objet est signalé par un agent de la SNCF.
Compléments d'informations :
A 20 h 51, intervention du service de déminage.
A 21 h 05, intervention du service de déminage terminée.
A 21 h 07, l'incident est terminé.
Retard max pour les voyageurs RATP : 46 min
Retard max pour les voyageurs SNCF : 49

INFORMATION VOYAGEURS (anc. Critère Information/signalétique)

RÉSEAU BUS/TRAMWAY

CENTRE BUS DE QUAIS DE SEINE

BUS 91 (Montparnasse - Bastille) *(Sophie Sanchez)*

(SS) Gare Montparnasse. 4 juin à 13h17. Dans le bus n° 4578, l'annonce sonore « Gare Montparnasse » s'est déclenchée alors que nous étions déjà rue du Commandant Mouchotte, à mi-chemin de l'arrêt « place de Catalogne ». De quoi dérouter le voyageur.

Réponse RATP : Il y a un décalage entre l'annonce sonore et le point de « Système d'Aide à l'Exploitation » dû à une zone « d'ombre » qui perturbe la réception des informations et la localisation du bus. Les services techniques chargés de la correction de ce dysfonctionnement travaillent à résoudre ce problème qui perdure à ce jour.

CENTRE BUS SEINE RIVE GAUCHE

Fusion des CENTRES BUS DE FONTENAY et MALAKOFF

BUS 89 (Gare de Vanves-Malakoff – BNF François Mitterrand) *(Elisabeth Landon)*

(EL) Place de l'Insurrection, 13 juin à 12h. Le système « Luteciel » n'est pas conforme à la fréquence réelle du bus. Le système indique 3 minutes, en interrogeant le conducteur du bus : les fréquences sont, selon lui, de dix minutes.

Réponse RATP : Nous ne connaissons pas le système « Lutesiel »

BUS 190 (Vélizy 2 – Mairie d'Issy) *(Anne-Laure Gogeon)*

(ALG) Fleury (direction Mairie d'Issy), 17 juin à 8h. Ce mercredi le bus n° 6678 ne présentait aucun affichage extérieur pour indiquer le numéro de ligne et la destination : ni girouette, ni bandeau latéral, ni plaque arrière.

Réponse RATP : Transmission.

BUS 194 (Porte d'Orléans – Robinson RER – Châtenay-Malabry Lycée polyvalent) *(Marcelle Vernet)*

(MV) Mairie de Fontenay-aux-Roses, 6 juin à 22h30. « Le samedi 6 juin, j'ai quitté Fontenay-aux-Roses vers 18h45 par le bus 194 pour me rendre à Chatenay-Malabry. Une annonce était placardée sur l'arrêt commun au 194 et 394 ; cette affiche annonçait une perturbation sur la ligne le 394 pour le vendredi 5 juin. J'ai quitté Chatenay-Malabry (Général Duval) par le 194 pour Châtillon (Le plateau) vers 22h20. Arrivée au droit de la rue Boucicaut, quittant la rue Jean-Jaurès, le machiniste a avertit qu'il ne pouvait pas passer par le centre de Fontenay et « ressortirait à D'Estienne d'Orves ». J'ai donc demandé à descendre. Arrêt sur la chaussée, lacune 19 cm + chaussée en pente et marche à pied forcée équivalente à trois inter-stations
Questions 1 - pourquoi aucune affiche, ni à Chatenay-Malabry, ni à Chatillon, ni à Fontenay-aux-Roses pour indiquer que le centre de Fontenay ne serait pas desservi ?
Question 2 - Pourquoi le machiniste n'a-t-il pas annoncé oralement cette absence de desserte dès l'arrêt précédent, soit Carnot-Jean Jaurès ?
Question 3 - Quel motif justifiait un tel traitement des « usagers » ?

Réponse RATP : Effectivement, suite à plusieurs manifestations les week-end des 6 et 7 juin, le centre-ville de Fontenay-aux-Roses était interdit à la circulation, l'affiche suivante avait été posée sur tous les arrêts précédents le lieu de la manifestation. Par ailleurs, l'agent sera reçu par son responsable. Voir **PJ n° 1**

BUS 194 (Porte d'Orléans – Robinson RER – Châtenay-Malabry Lycée polyvalent)
BUS 195 (Châtillon Montrouge – Robinson RER)
BUS 294 (Châtillon–Montrouge Métro – Igny RER) *(Dominique Daugeras)*

(DD) **Nouveaux abribus Hauts de Seine sud** (lignes 194, 195, 294). Ces nouveaux abribus sont mieux et ont l'avantage d'être protégés sur 3 côtés. Il serait souhaitable d'y afficher des cartes du réseau métro et RER pour l'information voyageurs : il y a de la place maintenant qu'il n'y a plus de pub.

Réponse RATP : Ce n'est pas prévu dans la charte d'affichage des points d'arrêts. Les emplacements des fonds de cadre ne sont pas prévus pour afficher ces plans.

BUS 195 (Châtillon Montrouge – Robinson RER) *(Marcelle Vernet)*

(MV) Louis Pergaud, permanent. Le tableau des horaires papier a disparu, et il n'y a toujours pas de borne SIEL à cet arrêt.

Réponse RATP : Transmission.

BUS 379 (Vélizy 2 – Croix de Berny RER) *(Nathalie Toutou)*

(NT) Salvador Allende, 15 juin à 15h. Est-il normal d'apprendre par voie de presse : « Le Parisien du 15 juin 2015, édit. 92 » que des travaux sont envisagés sur la RD 986 du 15 juin au 28 août 2015 et vont modifier les emplacements des arrêts de bus ? Il n'y a aucune information sur les arrêts concernés. Seul un trac du Conseil département des Hauts-de-Seine, distribué dans les boites aux lettres mentionne les travaux ; le message est le suivant « Les arrêts modifiés : un affichage sera mis en place aux arrêts concernés »

Réponse RATP : Les arrêts de bus ont été affichés bien en amont des dates de perturbations afin d'informer les clients des éventuels reports d'arrêts ou déviations de certaines lignes. La commune a aussi fait de l'information.

(NT) Croix de Berny, 25 juin à 21h50 ; SIEL affiche : 47 minutes d'attente, ce qui était évidemment erroné. Pourquoi de telles erreurs ?

Réponse RATP : Si le temps d'attente ne correspond pas, plusieurs possibilités :
- souvent il s'agit d'un problème de boitier de localisation (BDL SIEL) défectueux.
- ou d'une mauvaise prise de service du conducteur qui ne permet plus la localisation.
- d'une défaillance de la BIV elle-même

Nous faisons intervenir les services concernés dès connaissance du dysfonctionnement.

BUS 388 (Porte d'Orléans – Bourg-la-Reine RER) *(Camille Lalande), (Gilles Durand), (François Fardeau)*

(FF) Entre les 16 et 20 juin. Durant cette période j'ai emprunté cette ligne. J'ai voyagé dans des bus où l'information embarquée s'obstinait à annoncer « direction Ivry-Gambetta » alors que cette ligne va de Porte d'Orléans à Bourg-la-Reine RER.

Réponse RATP : C'est effectivement un dysfonctionnement, mais sans numéro de coquille précis les services techniques ne peuvent pas intervenir pour contrôle. Toutefois, le responsable de ligne est informé de ce signalement.

(CL), (GD) 25 juin. En consultant le site RATP.fr nous avons constaté qu'à la rubrique : « afficher un plan de ligne de bus », lorsque nous avons demandé le plan du bus 388, dans le cartouche en regard de « valider la recherche » s'affiche ceci :

Afficher un plan de ligne de bus
388 Châtillon-Montrouge - Bourg-la-Reine RER

Alors que depuis décembre 2014 et la restructuration « T6 » il fait terminus à Porte d'Orléans et non plus Châtillon-Montrouge comme le prouve le plan mis à jour par vos services en 11/2014 sur le site RATP.fr. Cette anomalie a déjà été signalée il y a quelques mois et n'a pas connue de suite à ce jour.

Réponse RATP : Effectivement après constatation, il y a une erreur sur la mise à jour. Le responsable commercial est informé.

CENTRE BUS DE THIAIS

BUS 192 (Robinson RER – Rungis Marché International) *(Marcelle Vernet)*

(MV) Parc de Sceaux, tous les jours. Pas de borne SIEL à cet arrêt qui dessert le domaine de Sceaux où ont lieu des événements qui attirent un nombreux public et causent de grosses difficultés de stationnement.

Réponse RATP : Concernant cette demande, l'arrêt n'est effectivement pas équipé, et ne l'a jamais été, de borne SIEL (BIV) et ce, dans les deux directions.
A ce jour, aucune demande ne nous a été communiquée.
Le témoignage est transmis pour instruction au Département BUS.

RÉSEAU METRO

LIGNE 7 *(Yvette Buhr), (Gilles Durand)*

(YB) Place d'Italie, 17 juin vers 11h. L'affichage lumineux entre le SIEL à quai et celui de la rame était contradictoire : à quai l'indice « bleu » : « Villejuif Louis Aragon » était activé et sur les voitures de la rame c'est « Mairie d'Ivry, indice « jaune » qui était allumé. Ces contradictions ne sont pas rares, de quoi dérouter le voyageur occasionnel.

Réponse RATP : Transmission.

(GD) Place d'Italie, 25 juin vers 10h30. Quelle sérénité dans cette station où les publicités ont toutes été remplacées par des photos de Bruce Gilden, émouvantes, réalistes, élégantes. Cette initiative qui se renouvelle à chaque nouvelle exposition où la RATP est partenaire, est un bol d'air (malgré les particules fines) par rapport à l'habituel désordre agressif et visuel de publicités abêtissantes.

Réponse RATP : Merci !

LIGNE 10 *(Philippe Bibal)*

(PB) **La Motte Picquet – Grenelle M 8 Q2 (Dir^{on} Balard)** : Signalétique provisoire collée sur les murs. A la hauteur de la deuxième voiture, la correspondance vers la ligne 6 et vers la ligne 10 (Direction Austerlitz) est correctement indiquée par la signalétique permanente, mais à l'extrémité du bref couloir menant au pied des escaliers fixes de sortie-correspondance vers la ligne 6 et de correspondance vers la ligne 10 (Direction Austerlitz) il est également indiqué « Direction Boulogne » sur l'étiquette collée au mur, alors que l'accès au Quai 1 (Direction Austerlitz) se fait en queue du quai 2 de la ligne 8. Les voyageurs qui suivent cette indication erronée sont condamnés à rejoindre le quai 2 de la ligne 10 en montant puis redescendant inutilement des escaliers.

Réponse RATP : Durant les travaux de réfection de cette station une signalétique provisoire est mise en place au fur et à mesure de l'avancée des différentes phases réalisées.
Sur le quai ligne 8 direction Balard, il y a effectivement deux panneaux directionnels vers la ligne 10 qui donnent des informations qui semblent contradictoires, car placés trop près l'un de l'autre.
La signalétique définitive prendra en compte cela afin de clarifier le cheminement vers la ligne 10.
En attendant, nous allons masquer une des signalétiques provisoires pour éviter la confusion.

LIGNE 11 *(Philippe Bibal)*

(PB) **République M 8 Q2 (Dir^{on} Balard).** Le motif lumineux « SORTIE » est placé à hauteur de la plaque « Arrêt des Trains » soit à plus de 20 m de l'escalier de sortie. Les voyageurs sont déconcertés.

Réponse RATP : La signalétique est effectivement compliquée sur République et sera revue après le RNM3 qui devrait débuter bientôt.
Le motif lumineux SORTIE est installé à cet emplacement car s'il était placé au niveau de la sortie il serait masqué par les nombreuses caméras.

(PB) **République Ligne 9 Escalier reliant la sortie 5 à la tête du Q2 (Dir^{on} Pont de Sèvres) :** Il est indiqué en haut de cet escalier, qu'il donne accès à la ligne n°9, ce qui est exact, aux lignes 3, 5 et 11 [on pourrait indiquer qu'il faut prendre la correspondance, ce qui est indiqué en haut de l'escalier donnant accès à la tête du Q2 ligne 8 (Dir^{on} Balard) pour les voyageurs entrés par les sorties 6 et 7], mais aussi à la ligne 8, ce qui est FAUX, l'accès à la ligne 8 se faisant en descendant les escaliers en queue du Q1 ((Dir^{on} Créteil) et en tête du Q2 (Dir^{on} Balard) situés une vingtaine de mètres plus loin sans qu'il y ait à monter d'escaliers comme le suggère (à tort) de le faire l'indication "ligne 8" en haut de l'escalier d'accès à la ligne 9.

Réponse RATP : En tout état de cause, toutes les indications de Direction indiquées sont exactes et il est effectivement possible d'accéder aux lignes par le niveau supérieur ou inférieur.
Les indications sont différentes selon qu'on se trouve en queue de quai ou en milieu de quai.
Cependant, effectivement, et nous l'avons déjà signalée, il manque juste un fléchage au niveau inférieur pour retrouver les 2 directions de la ligne 8.
Notre demande devrait être prise en compte avec le RNM.

LIGNE 13 *(François Licard)*

(FL) Invalides, 19 juin à 9h. [Déjà signalé il y a un an environ, sans changement]. L'écran d'info trafic SIEL présent en haut des escalators de la correspondance entre le métro Invalides M 8 et le RER C affiche systématiquement « Trafic normal » et semble déconnecté du réseau, car les autres écrans de la même station relaient correctement les informations sur les perturbations.

NDLR : à l'époque il avait été répondu que le signalement était transmis, oui, mais à qui ?

Réponse RATP : Les travaux actuels sur la ligne C ne nous permettent pas de diagnostiquer le problème. Un point sera fait fin août, à la réouverture de l'accès ligne C.

RÉSEAU RER

RER A **(partie RATP)** *(Nathalie Toutou), (Simone Godard), (Jacques Scornaux), (Pierre Zembri), (Gilles Durand)*

(PZ) Je souhaiterais engager une réflexion globale sur l'information en situation perturbée sur le RER A. Le parti-pris actuel est de remplacer l'information sous forme d'horaires de passage par des mentions sur la localisation des trains (entre A et B, à B, etc.). Ce parti-pris pose plusieurs problèmes :-sur les écrans, moins de trains apparaissent (généralement 3) au lieu de 5 en situation normale. Sur une ligne multi-branches et multi-missions, le risque est grand qu'une partie de la clientèle n'ait aucune idée de la localisation de la mission qui l'intéresse directement.

-Le tri entre trains est parfois fantaisiste et peuvent apparaître des localisations sur des tronçons de ligne en aval (relevés déjà effectués par des témoins auparavant).
-Cette information est surtout compréhensible par ceux qui connaissent bien la ligne et sont en mesure d'évaluer par eux-mêmes le temps de parcours entre la localisation indiquée et la station où ils attendent. Un utilisateur occasionnel ne s'y retrouve pas. Or, il y a beaucoup de touristes sur la ligne A. Ne serait-il pas finalement plus efficace de maintenir une information horaire, permettant d'avoir une vision plus étendue (davantage de trains visibles) que dans la situation actuelle, et demeurant cohérente avec les informations en situation normale ? Il vaut mieux quantifier l'attente, ce qui peut inciter une partie de la clientèle du tronçon central à utiliser d'autres lignes et à alléger la contrainte sur les trains qui circulent effectivement.

Réponse RATP : En cas de perturbation inopinée de longue durée sur le RER, le Système d'information dynamique actuel (SIEL) ne peut techniquement pas afficher les horaires des passages dans les gares. Seul un mode position, géré manuellement par l'informateur Voyageur de la Ligne, est réalisable.
Certes, cette information n'est pas intuitivement et facilement interprétable par un voyageur occasionnel ou un touriste. Elle permet néanmoins à ce dernier de pouvoir repérer la localisation du train sur le plan de réseau affiché en gare, et par conséquent, d'estimer l'intérêt ou pas d'attendre ou de prendre un itinéraire alternatif.
Par ailleurs, lorsque ce type d'incident se produit, nos agents en gare sont disponibles pour renseigner les voyageurs et des annonces sonores sont également diffusées durant toute la durée de l'incident.
Nous avons bien pris note de la suggestion que nous allons transmettre aux experts des Systèmes d'information à la RATP pour étude de la demande en vue des évolutions futures à apporter aux services à destination des voyageurs.
Bien évidemment, en parallèle, nous sommes disposés à discuter avec la personne à l'origine de la demande pour bien comprendre son interrogation.

(JS) Charles-de-Gulle-Etoile, 2 juin à 10h30. Un message était diffusé sur les quais selon lequel la plupart des sorties étaient fermées en raison de la visite du roi d'Espagne, ce qui, répété en anglais, donnait notamment "ze visit of ze king of ze Spain". Dans l'une des villes les plus touristiques du monde, n'est-il pas possible de trouver, au sein de la RATP, quelqu'un maîtrisant un peu mieux la langue anglaise ? On se ridiculise aux yeux des étrangers !

Réponse RATP : Transmission.

(GD) Vincennes RER, 6 juin à 19h37. Quai Paris. Les écrans qui affichent les missions affichent également, ce jour là, un énorme logo rouge « RER A » en plein milieu de l'écran, par dessus les informations sur les missions à venir. Cela gêne, voir interdit la lecture des informations.

Réponse RATP : Transmission.

(NT) Gare de Lyon, 12 juin à 1h. Il est indispensable que la signalétique dans la salle d'échange de la Gare de Lyon soit revu : Pour trouver la sortie désirée il faut retenir le n° de la sortie et chercher en vain. Pourquoi ne pas mettre un panneau central plus explicatif ? Le pôle d'information était fermé et il faut se rendre à l'extrémité du pôle pour avoir un panneau explicatif orienté de telle façon qu'il tourne le dos au sens des usagers !

Réponse RATP : La salle d'échange de Gare de Lyon est très longue avec une zone centrale non contrôlée, les sorties sont indiquées sur un bandeau sur toute la longueur. En fin de Service RER, les agents sont dans la salle d'échange et orientent les clients vers la sortie.
Le besoin exprimé pourrait-il être satisfait par la mise en place d'un plan de quartier ? voir **PJ n° 2**.

(PZ) Noisy-Champs, 10 juin 18h29. Le témoin s'est présenté à 18h21 sur le quai direction Paris-Cergy/Poissy. Les afficheurs SIEL indiquaient le prochain passage à 18h39 (TIKY). Cela signifie que le train de 18h29 n'a pas circulé. Aucune information n'a été donnée sous aucune forme (écran, sono) concernant cette suppression.

Réponse RATP : Lors d'un incident ou de ses suites, nous sommes amenés pour des raisons d'exploitation ou de régularité des dessertes à modifier ou supprimer des missions en cours de route.
La modification de l'affichage de quai est commandé à partir du PCC (Poste de Commandes et de Contrôles Centralisés).

Il est demandé aux agents en gare de passer des annonces autant que possible. La mise en œuvre peut prendre un peu de temps et entrainer des décalages.

(SG) Torcy, 10 juin à 18h05. Le témoin est monté à Gare de Lyon direction Chessy et arrive à Noisiel le train devient un Torcy et sans raison ni excuse. Le suivant est dans 12mn. Pourquoi ?

Réponse RATP : Le 10 juin, le PCC (Poste de Commandes et de Contrôles Centralisés) change la mission suite au retard accumulé sur la ligne.
Nos conducteurs sont sensibilisés sur le fait de passer des annonces voyageurs dans les trains afin d'informer les clients des changements de missions.

RER B **(partie RATP)** *(Jean-Claude Jurvillier), (Philippe Christau), (Marc Pélissier), (Gilles Durand)*

(MP) Denfert-Rochereau. **Signalétique Orlybus**. Fin mai. Dans les espaces de cette station le service « Orlybus » revêt trois logos différents. Idéal pour que les touristes puissent se repérer facilement.
A vous de trouver la bonne signalétique...

Réponse RATP : Une mise à jour de toute la signalétique de Denfert a commencé fin mai dernier. Le logo rouge (en bas à droite) est le logo actuel. Une transmission a été faite au Département Commercial, qui s'est occupé d'Orlybus à Denfert, pour prise en compte.

(JCJ) Courselles-sur-Yvette > Port-Royal, 29 mai entre 18 et 19h. Cela concerne la gestion de l'information lors de la fuite de gasoil à Saint-Michel. Sur le quai (départ) à Courcelles-sur-Yvette à 18h12, est diffusée une information sonore de situation perturbée : « les trains ne marquent pas l'arrêt à Saint-Michel pour des raisons de sécurité ». Le son saturé est à peine compréhensible et complètement haché. Dans le train le message est répété au moins dans les premières gares. Plus on se rapproche de Paris, plus les temps d'arrêt en gare sont longs. En approchant de Paris, plus aucune indication sur « arrêt ou pas à Saint Michel ». Aucune information dans le train sur une durée de trajet ou d'incident. Combien ? 5 à 10mn d'arrêt à Cité U, puis à Denfert, puis à Port-Royal plus longtemps encore. Toujours AUCUNE INFORMATION. Je me rendais à la correspondance de Châtelet. J'ai préféré abandonner à 19h37 (près d'une heure 1/2 de trajet) et j'étais en colère de n'avoir aucune estimation du temps d'accès à gare du nord par exemple. On ne demande pas une grande précision, mais une estimation. Au CCU des personnes sont dédiées maintenant à l'info voyageur, comment se fait-il que l'on n'ait aucune information, c'est tout à fait anormal. A noter qu'en surface, le bus 38 était saturé et plus aucun Vélib' disponible ! Parti avec une demi-heure d'avance pour un concert, je suis arrivé avec demi-heure de retard !

Réponse RATP : A 14h04, la mission ILUS47 est supprimée au départ de Luxembourg suite à une fuite d'hydrocarbure à St Michel voie 2 à 13h58. Sur la demande de la Police, St Michel est évacuée par sécurité. La voie 1 est autorisée pour la circulation sans marquer l'arrêt. Nous sommes, dans ces cas-là, tributaires des interventions faites au fur et à mesure ainsi que des consignes données.
Compléments d'informations :

A 13h50, la Police arrive.
A 14h, les Pompiers arrivent.
A 14h, la gare est fermée au public.
A 16h, intervention des agents de l'unité technique EST / VOIE.
A 17h30, intervention d'une entreprise de pompage.
L'interconnexion est interrompue à Gare du nord à 16h39
A 20h20 la gare est réouverte au public.
De 13h58 à 20h16 les trains ne marquent pas l'arrêt à St Michel. L'équipement du radio-téléphone dans le canton Saint-Michel / Cité-Universitaire est en cause.
A 20h23 la dépêche 2499 du 28 est enregistrée dans le système SAGAI.
A 13h la dépêche 1550 est enregistrée dans le système SAGAI.
A 12h58 l'avis PCC numéro 17 est affiché dans les corps de garde des conducteurs.
Le message suivant a été affiché sur tous les écrans de téléaffichage :
Message diffusé de 14h09 à 21h38
« Incident technique, le trafic est interrompu entre Port Royal et Châtelet-les-Halles.
Merci de votre compréhension.
Mesure de sécurité, l'arrêt n'est pas marqué à la gare St Michel.
Merci de votre compréhension. »
Retard max pour les voyageurs RATP : 6h23
En pareille situation, dans le cadre de l'application du plan Vigipirate, la Préfecture de Police impose la plupart du temps l'arrêt de la circulation des trains pour des raisons de sécurité, ce, jusqu'à l'intervention du Service de Déminage. Les régulateurs du trafic, contraints de se soumettre aux directives des différents intervenants, mettent cependant tout en œuvre pour réduire autant que possible l'impact sur l'exploitation des trains, rétablir au plus vite un trafic normal et communiquer en temps réel une information précise qui doit toutefois être fiabilisée avant d'être diffusée.
Il arrive cependant que, dans ce type d'incident, l'information destinée aux voyageurs soit tardive ou imprécise. Le PCC (poste de commande centralisé) s'adapte au coup par coup à la situation.

(PC) Semaine du 7 au 13 juin. Toute cette semaine j'ai emprunté des rames du RER B en missions PIST ou SOSO. Dans toutes les rames rénovées aucun plan ne donnaient d'information sur la desserte de la mission. Est-ce le fait du hasard de m'être trouvé dans des rames en panne d'information où était-ce une panne générale ?

Réponse RATP : En effet, le SISVE (Système Information et Sonorisation Voyageur Embarqué) a rencontré des difficultés de fonctionnement. MRF est avisé.

(GD) Châtelet-les-Halles, 24 juin à 13h00. La mission SOSO est marquée d'un astérisque signalant sa position sur la ligne. Brusquement et brièvement elle est indiquée « retardée » puis la seconde suivante « à l'approche », comment cela est-il possible ? Si elle est « à l'approche » c'est qu'elle a quitté Gare du Nord depuis plusieurs minutes, la brièveté de la mention « retardée » semble être un dysfonctionnement, déjà repéré et signalé précédemment par divers témoins.

Réponse RATP : Pour répondre au mieux aux attentes de nos clients, les intervalles entre les trains aux heures de pointes sont réduits à leur minimum. Aussi, le moindre incident dans une gare peut avoir des conséquences sur la régularité de la ligne. De plus, gérer une ligne nécessite d'adapter les départs aux conditions de circulation et incidents divers qui ponctuent une journée. Les régulateurs ont pour mission d'assurer la meilleure fréquence possible. Enfin, ils peuvent prendre la décision de retarder une rame pour rétablir une certaine régularité aux arrêts. En conséquence, certains horaires, nom de la destination... peuvent parfois être erronés sur le tableau d'affichage.

(GD) Châtelet – Denfert-Rochereau, 24 juin à 13h02. Tous les plans de trappe de cette rame sont éteints. Quand sera-t-il remédié à l'indisponibilité récurrente de cette information dynamique embarquée ?

Réponse RATP : Transmission dans le cadre d'une demande d'analyse globale relativement aux questions de Mai et Juin sur ce sujet

AMBIANCE/ACCUEIL/SÉCURITÉ (anc. Critère Sécurité/ambiance/agrément)

RÉSEAU BUS/TRAMWAY

CENTRE BUS D'AUBERVILLIERS

BUS 30 **(Trocadéro – Gare de l'Est)** *(Erick Marchandise)*

(EM) Anvers. (Même témoignage que le bus 54, ci-après).

Réponse RATP : Réponse écrite : Voir réponse Bus 54.

CENTRE BUS DE QUAIS DE SEINE

BUS 63 **(Porte de la Muette - Gare de Lyon)** *(Anne-Marie Denis)*

(AMD) Jardin des Plantes. 17 juin à 21h19. Les bus 8101 et 8131 partis ensemble on créé un embouteillage puisqu'ils ont été bloqués au feu rouge à l'entrée du Quai d'Austerlitz, en travers du boulevard de l'hôpital et du couloir de bus du 91. Lorsqu'il a fallu qu'ils libèrent la Place Valhubert il avaient un bus 24 devant eux et cela prit beaucoup de temps, avec concert d'avertisseurs. Entre temps le feu du boulevard de l'Hôpital était redevenu rouge quand le second bus eut fini de passer. La Place Valhubert est la pire place de Paris, placer un feu sur lequel systématiquement bute le bus 63, en travers de la chaussée est une source de gêne évidente.

Réponse RATP : La Place Vahlubert empruntée par la circulation générale, les lignes 63, 91, 57, 24 et les taxis est saturée, si jamais un feu n'est pas respecté alors tout reste bloqué. Le plus souvent, les bus doivent s'imposer s'ils veulent réussir à passer le carrefour étant congestionné.
Il n'y a pas d'aménagement prévu sur ce carrefour problématique d'autant qu'en ce moment il y a des travaux boulevard de l'hôpital avec réduction de files des circulations.

BUS 91 **(Montparnasse - Bastille)** *(Sophie Sanchez), (Gilles Durand)*

(SS) Gare de Lyon - Diderot. 5 – 25 juin. Stupeur ce matin 6 juin, l'arrêt expérimental que tout le monde avait adopté pour son côté pratique, original, au design à la fois *art déco* avec sa marquise et futuriste avec ses écrans tactiles, ses sièges très confortables, sa bibliothèque en libre-service, est impitoyablement détruit pour être remplacé par le nouveau standard des abribus parisiens, dont le choix ne fait pas l'unanimité. Alors que cet équipement avait été réhabilité à grand frais en 2014, quelques mois plus tard il est rasé, quel gâchis. La standardisation n'est pas toujours une bonne solution, avoir des abribus de types variés (pas de clones aménagés) est un plus architectural.

Réponse RATP : Merci beaucoup pour votre appréciation de cet abri. L'abri Osmose avait été mis en place dans le cadre d'un projet européen sur le Bus du futur, cette expérimentation n'avait pas vocation à perdurer. C'est ainsi qu'elle a été démontée, et ce point d'arrêt est dorénavant intégré dans le déploiement des nouveaux abris de la Ville de Paris.

(SS) Gare Montparnasse TGV 2, 25 juin à 21h08. Le bus n° 1778 arrive à son terminus, sauf qu'il ne s'engage pas dans la zone d'attente des bus, mais poursuit sa route sur le boulevard Pasteur, s'arrête tout de même à la hauteur de l'arrêt officiel du 91, qui est situé de l'autre côté d'une barrière et d'une piste cyclable, et décharge ses voyageurs sur la chaussée, puis affiche « centre bus ». Il est à noter (et d'autres l'ont déjà noté par le passé) la zone de déchargement n'est pas adaptée : pas de trottoir à niveau et la zone est « strictement interdite aux piétons » ce qui est rappelé par des panneaux routiers adéquats. Pourquoi continuer à autoriser cette manoeuvre qui met les voyageurs en danger, alors que deux bus peuvent se doubler sans se gêner dans la zone de stockage du terminus du 91.

Réponse RATP : En fait cette manœuvre n'est, effectivement, pas permise, à cause de cette fameuse piste cyclable….une note du responsable de ligne a été faite et affichée au terminus.
Le machiniste, depuis peu sur le 91 (le 1er juin), ne connaissait peut-être pas cette consigne.
Le responsable le verra dans les jours prochains pour l'en informer.

(SS), (GD) Gare Montparnasse TGV 2, 25 juin à 21h08. Pourquoi avoir installé un abribus pour le 91 sous les colonnades du bâtiment de la Gare Montparnasse ? Est-ce pour éviter qu'il se mouille ? Avant il n'y avait qu'un potelet et des sièges, c'était bien suffisant.

Réponse RATP : La décision d'implantation des abris bus relève des services voirie de la Mairie de Paris.

CENTRE BUS RIVES-NORD

Fusion des CENTRES BUS d'ASNIERES et de PLEYEL

BUS 54 (Asnières-Gennevilliers Gabriel Péri – Porte d'Aubervilliers) *(Erick Marchandise)*

(EM) Anvers. J'avais signalé ce problème avec les cars Open tours il y a un an, cette année rien n'a changé. Je ne sais pas comment s'effectuent le paiement et/ou le contrôle des billets dans ces cars, mais leur stationnement prolongé sur cet arrêt gêne considérablement l'accostage des bus RATP 30 et 54 qui le desservent.

NDLR : Pourquoi ne pas leur attribuer un emplacement spécifique au lieu de les laisser « squatter » cet arrêt.

Réponse RATP : Des retours sont régulièrement faits auprès de Open Tours. Les billets sont vendus à la montée comme dans un bus.

CENTRE BUS SEINE RIVE GAUCHE

Fusion des CENTRES BUS DE FONTENAY et MALAKOFF

BUS 194 (Porte d'Orléans – Robinson RER – Châtenay-Malabry Lycée polyvalent)
BUS 195 (Châtillon Montrouge – Robinson RER)
BUS 294 (Châtillon–Montrouge Métro – Igny RER) *(Dominique Daugeras)*

(DD) Nouveaux abribus Hauts de Seine sud (lignes 194, 195, 294). Ces nouveaux abribus sont mieux et ont l'avantage d'être protégés sur 3 côtés, mais n'ont qu'un petit banc (3 personnes maxi), ce qui est insuffisant surtout dans les stations très fréquentées (Robinson - Sceaux RER), et qu'il faut attendre parfois 10-15 minutes debout.

Réponse RATP : Transmission.

RÉSEAU METRO

LIGNE 5 *(Gilles Durand), (Yvette Buhr)*

(GD) Place d'Italie, 25 juin vers 10h30. Dans le CR 214 qui mène vers la ligne 6, en allant vers cette ligne sur le mur de droite il existe un grand panneau vide, et qui l'a toujours été comme tous ceux de son espèce, il ne porte pas de code RATP ?
Plusieurs de ses jumeaux, apparemment inutiles, ont déjà été démontés, à Saint-Lazare par exemple dans le couloir menant à la ligne 13 et au RER E.

Réponse RATP : Transmission.

(YB) Place d'Italie. **Quai M 7**. Trop peu de sièges, sortes de chaises vertes installées depuis peu (confortables par ailleurs). 5 sièges seulement à chaque bout de quai, pour une station très fréquentée. Que font les femmes enceintes, personnes âgées ou très fatiguées ?

Réponse RATP : Des travaux de rénovation des quais ont été entrepris sur la L7. Dans ce cadre, les larges banquettes carrelées qui accueillaient essentiellement des personnes indésirables et à comportement dangereux pour les voyageurs et agents RATP ont été supprimées. Les nouveaux sièges mis en place sont plus confortables tout en ne permettant pas de s'allonger. Ils sont donc aujourd'hui beaucoup plus utilisés par les voyageurs. Leur nombre a cependant été jugé suffisant à ce jour.

RÉSEAU RER

RER A (partie RATP) *(Simone Godard), (Patrick Legris)*

(PL) Nation, 17 juin à 17h34. La RATP vient d'inventer un nouveau concept : « le train situé derrière bloque celui placé devant ! ». Ainsi, hier le QWAD passé à 17h31 à Gare de Lyon est arrivé à Nation vers 17h34 et a marqué un arrêt « prolongé » dans le temps. Après un temps d'attente certain, le conducteur nous annonce, gêné, que suite à un incident voyageur survenu dans le train situé derrière nous à Charles de Gaulle-Etoile (!) notre RER sera retardé pour régulation du trafic. Après une première réaction d'énervement des passagers, la caractère ridicule et totalement illogique de l'annonce du conducteur a provoqué une certaine hilarité. Heureusement que le ridicule ne tue pas. Néanmoins j'espère que la RATP ne généralisera pas cet argument pour justifier les retards des trains situés en avant des problèmes identifiés.

Réponse RATP : Transmission.

(SG) Vincennes, 17 juin. Mission QKOU direction chessy Absence de climatisation malgré la chaleur et l'affluence. La rame est une étuve.

Réponse RATP : Transmission.

RER B (partie RATP) *(Nicole Bourlier), (Dominique Daugeras), (Clément Montauzé),*

(*NB)* Les voitures rénovées en service sur la ligne du RER B sont désormais climatisées (**NDLR** : en fait de la ventilation réfrigérée). Il a fallu qu'une amie me le signale pour que je vois, qu'effectivement, il existe sur les vitres le dessin d'un cristal de neige et un message invitant de ce fait les voyageurs à ne pas ouvrir les fenêtres. Or ce logo de « clim » est quasi invisible (transparent) et les voyageurs auxquels il s'adresse et à qui il m'arrive de le signaler pour fermer la fenêtre, sont très étonnés de le découvrir.
Pourquoi ne pas mettre un message beaucoup plus visible et lisible au lieu d'une signalétique transparente ?
Avec la chaleur qui arrive, la question des fenêtres ouvertes va encore se poser.

Réponse RATP: La RATP fait d'énormes efforts pour améliorer les conditions de transport des voyageurs et a adapté 3 systèmes existants à ses différents réseaux et matériels.
- la ventilation mécanique forcée (VMF) : Elle aspire l'air à l'extérieur par des aérateurs situés sur le toit des matériels, diffusant ainsi un courant d'air pour les voyageurs (environ 25 m3 d'air neuf/heure/voyageur pour les installations les plus performantes)
- la ventilation mécanique forcée réfrigérée (VMFR) : Elle utilise uniquement l'air extérieur et produit un écart de température avec l'extérieur de quelques degrés pour apporter aux voyageurs une sensation de fraîcheur. Les nouveaux matériels disposent ainsi de ventilation réfrigérée offrant aux voyageurs un meilleur confort climatique tout en étant moins énergivore que la climatisation.
- la climatisation série / allégée : Il s'agit de refroidissement d'un mélange d'air intérieur et d'air extérieur / recyclage de l'air intérieur en circuit fermé. Solution très peu mise en avant (uniquement dans certains bus) car l'habitacle étant naturellement réchauffé par l'ouverture régulière des portes, il n'est pas possible d'obtenir une température basse et uniforme qui, de plus, créerait des chocs thermiques néfastes pour la santé des voyageurs.
Nous le savons, la climatisation n'est efficace que si les fenêtres restent fermées. Or on remarque que les clients s'empressent d'ouvrir les fenêtres, même celles sur lesquelles un autocollant est apposé, ce qui annihile les effets désirés.
Ce problème a déjà été transmis à MRF qui envisage d'agrandir le format de la consigne placée sous la fenêtre pour qu'elle soit plus visible des voyageurs. Cela n'empêchera pas que certains ouvriront quand même les fenêtres.
Certes, des annonces peuvent être faites à l'intérieur des trains par les conducteurs mais, ne pouvant vérifier de leur cabine que la clim fonctionne correctement, ils ne peuvent prendre le risque d'engager les clients à se calfeutrer…

(DD) Il y a de moins en moins de sièges un peu partout dans les stations de métro, et surtout à Chatelet quai du RER B. Pourtant les voyageurs sont de plus en plus nombreux, et ont besoin de s'asseoir, surtout quand la rame

du RER B se fait attendre parfois très longtemps. On parle d'accessibilité pour les voyageurs handicapés : il va falloir que les voyageurs non handicapés viennent avec leur siège ou fauteuil, même non roulant. On peut être jeune et assez bien portant, mais être enceinte, avoir mal au dos, aux pieds, aux genoux, etc. Je ne parle pas de la population vieillissante. L'ambiance sur les quais à Châtelet en est particulièrement épouvantable. Mais à Denfert-Rochereau aussi cela manque de sièges.

Réponse RATP : Dans les gares C'est dans le cadre de l'innovation du mobilier, de la signalétique et de l'éclairage que la décision a été prise d'enlever les sièges. Cette réorganisation répond au besoin d'optimiser les espaces dans un souci toujours constant de performance économique et répond à des préoccupations d'hygiène et de santé publique.
En effet, la RATP est confrontée à une contradiction difficile à gérer. En permanence et spécialement en période froide, des personnes sans domicile fixe s'abritent dans les stations de métro, jusqu'à former des groupes dépassant 20 personnes sur certains quais. Ce phénomène est incompatible avec les objectifs de netteté des lieux et de qualité de service en matière d'accueil pour les voyageurs.
Ainsi, des règles d'implantation de sièges ont été imposées, que ce soit dans leur nombre ou leur configuration. Sur certains quais, les anciens bancs ou sièges ont été remplacés par des "assis-debout" pour pallier ces inconvénients.

(CM) Denfert-Rochereau, 4 juin à 17h30. Le train est terminus Denfert (origine Massy) à cause d'un malaise voyageur. Incroyable compacité humaine, pour des usagers au bord de la crise de nerfs. Merci aux conducteurs pour leurs habituelles explications scabreuses et bégayées. Je n'ai pas eu le courage de prendre le métro étant donné le nombre d'usagers à déranger. Retour en Vélib'. Sérieusement, pourquoi payer un service plus de 100 €/mois (pour moi) pour vivre la pire expérience de transport de toute la région parisienne. Où va cet argent ?

Réponse RATP : A 17h23 PAPO46 est supprimé au départ de Gare du Nord suite à un voyageur malade dans le train. La personne est décédée suite à une crise cardiaque
La mission est supprimée partiellement entre Gare du Nord et Saint-Rémy.
Compléments d'informations :
Les trains effectuent le service voyageur sur le quai 44
A [non transmis], le SAMU arrive.
A [non transmis], l'O.P.J. arrive.
Les pompes funèbres interviennent à 19h41. Le train quitte Gare du Nord à 20h HLP (Haut le Pied = sans voyageur)
A 20h03 l'incident est terminé.
Retard max pour les voyageurs RATP : 59 min
Retard max pour les voyageurs SNCF : 38 min

NETTETÉ/PROPRETÉ

RÉSEAU BUS/TRAMWAY

RAS

RÉSEAU METRO

LIGNE 7 *(Gilles Durand)*

(GD) Place d'Italie, 25 juin vers 10h30. L'escalier EF 208 menant au CR 208 qui débouche sur le quai de la ligne 6 (direction Nation) est encrassé dans ses encoignures et le contraste entre la surface des marches propres (et jolies en granité blanc et anthracite) et la surface encrassée est saisissant au point d'en faire une photo.

Réponse RATP : Une visite sur place n'a rien révélé de particulier si ce n'est des traces de concrétions au début de l'escalier côté droit en montant. Une dépêche a été passée le 31 juillet 2015 pour traitement de celles-ci.

RÉSEAU RER

RAS

ACCESSIBILITÉ (anc. Accessibilité/confort)

RÉSEAU BUS/TRAMWAY

CENTRE BUS DE NANTERRE

BUS 258 (La Défense – Saint-Germain en Laye RER) *(Pascale Gauthier)*

(PG) Gare Routière de la Défense : accès au quai de la ligne 258 direction place de la Boule. La porte d'accès au quai fonctionne de façon aléatoire. La plupart du temps les chauffeurs du bus contemplent, sans rien faire, les usagers perplexes qui se demandent comment accéder au quai. La solution est simple faire le tour par le quai adjacent (bus 258, direction Saint Germain-en-laye) : les usagers qui ne le savent pas, attendent sagement devant la porte close et voient, impuissants, partir le bus !
La Ratp pourrait si c'est de son ressort

1- réparer la panne qui dure depuis un temps certain et a le mauvais goût d'être aléatoire.
2- instruire ses chauffeurs d'ouvrir la petite porte latérale de secours
3- mettre une affiche expliquant aux usagers que le dispositif fonctionne mal

Bref, rendre le service dû aux usagers. Si ce n'est pas du ressort de la RATP qu'elle intervienne auprès des établissements concernés afin de faire régler ce problème qui nous empoisonne depuis trop longtemps.

Réponse RATP : Pour ce qui est des SAS, en effet ils ne sont plus adaptés à cet environnement.
Ces portes ne sont pas faites pour être forcées. Malgré les multitudes interventions de M2E depuis de nombreuses années, il n'y a pas de solutions autres que de changer de système. Avec un coût important.
En ce qui concerne les machinistes, beaucoup d'entre eux ne se donnent plus la peine de descendre pour aller ouvrir les portes. Ils arrivent très souvent que les serrures des portes de secours soient aussi vandalisées (forcées, chewing-gum dans les canons etc.).
De plus, descendre de son poste de conduite oblige le machiniste à tenir la porte pendant toute la montée des voyageurs en laissant son empoche. Au vu du trafic sur cette ligne, il ne pourra pas remonter dans son bus.
Les managers font des rappels réguliers.

Liste de quelques mesures prises :
- Affichage «ne pas forcer sur les portes» apposé sur les portes (Affichage régulièrement arraché)
- Pelliculage au départ demandant aux clients de rester derrière les portes (pelliculage régulièrement arraché)
- Peinture au sol interdisant aux clients de stationner sur les quais (non respecté par les clients)
- Panneau sur chaque Sas d'interdiction de stationner sur les quais (non respecté par les clients)
- Affichage d'interdiction de circuler sur la chaussée dans la gare (non respecté par les clients

---

CENTRE BUS SEINE RIVE GAUCHE

Fusion des CENTRES BUS DE FONTENAY et MALAKOFF

BUS 294 (Châtillon–Montrouge Métro – Igny RER) *(Dominique Daugeras)*

(DD) Bravo pour l'augmentation de l'amplitude et de la fréquence du bus 294.

Réponse RATP : Transmission.

BUS 379 **(Vélizy 2 – Croix de Berny RER)** *(Nathalie Toutou)*

(NT) Croix de Berny RER, 1er juin, 8h30. Le Bus Paladin 12 qui rejoint la gare d'Antony RER par Chatenay-Malabry n'apporte qu'un transport d'appoint. Sa fréquence et la taille (minibus) ne répondent pas vraiment à la demande en heures de pointe. D'autre part, il n'est pas possible de le reprendre à Antony RER via Chatenay-Malabry. Pourquoi ne pas prolonger la ligne du 379 jusqu'à Antony RER ou plus loin ? Cela éviterait aux usagers une rupture de charge, qui impose de descendre du 379 à Croix de Berny pour prendre le RER B pour se rendre à Antony, soit pour une seule station !

Réponse RATP : L'offre proposée par la RATP est soumise à décision du STIF.

RÉSEAU METRO

RAS

RÉSEAU RER

RER A **(partie RATP)** *(Gilles Durand)*

(GD) Gare de Lyon, juin. La porte PO 258 située (en entrant) à droite de la ligne de contrôle de la salle d'échange RER est toujours en miettes et hors service. Cela fait plusieurs mois que c'est ainsi. Voir témoignages les mois précédents. Quand la réparation est-elle prévue ou est-ce sans espoir qu'elle fonctionne à nouveau un jour ?

Réponse RATP : La PO 258 ou Porte Confort RER 258 subit constamment des détériorations.
Le 07 mai 2015, cette porte est endommagée par un voyageur inconnu (toute la partie vitrée est feuilletée), le même jour intervention BGC pour une mise en sécurité de la porte (pelliculage de la surface vitrée).
Une demande de remplacement de la vitre est faite par le mainteneur auprès du prestataire "La Française du Verre", le délai de fabrication fait que son remplacement n'a pu être réalisé que le 09 juillet 2015.

RER B **(partie RATP)** *(Dominique Daugeras), (Philippe Bibal),*

(PB) À Denfert-Rochereau, 17 juin. Sur la ligne du RER B, le quai 3 a été mis en service récemment pour servir de terminus provisoire. Ce mercredi, en raison de problèmes au nord de la ligne, un train est admis Quai 3. « Tous les voyageurs descendent de voiture ».
À mi-longueur du quai 3, du fait de la forme en raquette de la plateforme (ancien terminus du chemin de fer Arnoux), un accès « décharge » le quai d'une partie des voyageurs.
Problème : Cet accès est repéré "Sortie" et "Correspondance". En fait de correspondance, les voyageurs se retrouvent sur la voie publique, Boulevard Saint Jacques où, certes, des panneaux indicateurs du style « Métro » indiquent les correspondances. Ces panneaux sont placés à moins d'un mètre de hauteur, ce qui n'est guère habituel sur le réseau Métro.

Réponse RATP : La « philosophie » de l'aménagement du quai 3 de Denfert est de créer un quai d'arrivée qui, lors de situation perturbée, permet l'évacuation de plus de trains.
Ainsi, plutôt que de faire des missions terminus Laplace (où il n'y a aucune correspondance), les missions peuvent être terminus Denfert (avec connexion par la voierie au métro).
En fait, cela permet d'évacuer plus de trains à Denfert en cas de situation perturbée et de ne pas congestionner la ligne B avec des trains restant bloqués plus longtemps.
Enfin, des réflexions vont être menées sur le long terme pour en faire aussi un quai de départ avec des correspondances avec la gare.
Il était difficile de trouver une emprise foncière de 30 000 m² dans le 14ème, pour créer une infrastructure ferroviaire. C'est pourquoi la RATP réemploie celles existantes, d'où l'utilisation d'une ancienne voie de garage pour ce quai de desserte supplémentaire.

La distance de correspondance n'est pas déraisonnable et la création d'un cheminement piétonnier intégralement intramuros RATP était trop onéreuse.

Le cheminement est accessible en fauteuil roulant, même sur la partie de voie publique. Toutefois, les voyageurs à mobilité réduite sont avisés par le conducteur du terminus quai 3, de sorte qu'ils peuvent descendre à Cité U. En procédant ainsi, ils peuvent aussi prendre le train suivant afin de continuer leur voyage sur la ligne B.

(DD) Il y a souvent des cyclistes avec leur vélo aussi. Ne peut-on leur demander de monter à certains endroits (tête de wagon ou train) car c'est très gênant pour les voyageurs ordinaires, surtout en heures de pointe. Ne parlons pas des poussettes de plus en plus nombreuses.

NDLR : Sur le RER B les cyclistes ont autorisation de monter avec leur vélo en extrémités de rames, un logo « vélo » est d'ailleurs apposé près des portes d'accès aux plateformes autorisées aux vélos. (Cette explication a été transmise au témoin par courriel peu après son témoignage). Elle ne vient que confirmer la réponse de la RATP.

Réponse RATP : Les conditions de transport des vélos sont détaillées dans la fiche Mode d'Emploi apposée dans toutes les gares et stations. Il y est précisé que ce type de déplacement est permis dans un lieu précis du train et aux heures creuses. Des logos 'Vélos' sont apposés au droit des portes desservant les plateformes autorisées.

Le transport des bicyclettes :

Pour des raisons évidentes de place disponible, vous ne pouvez pas emporter votre bicyclette dans le métro, les bus, les tramways et le funiculaire de Montmartre.
Cependant, sur la ligne 1 du métro, le transport d'une bicyclette est possible le dimanche et les jours fériés, jusqu'à 16h30. Vous êtes invité à demander l'accès par le portillon de service à l'agent de station après validation de votre titre de transport. Dans le RER, vous avez la possibilité de transporter votre bicyclette à certains moments et d'effectuer avec celle-ci des correspondances uniquement entre les lignes A, B, C, D et E du réseau RER :

- Les samedis, dimanches et jours fériés toute la journée;
- Les autres jours avant 6h30, entre 9h et 16h30, puis après 19h.

Le transport, le maniement et la surveillance de votre bicyclette se déroulent sous votre responsabilité. Vous devez la placer dans une des voitures comportant une signalétique spécifique et la tenir.

VENTE/ACCÈS AU RÉSEAU (disponibilité des automates, des guichets de vente, des lignes de contrôle)

RÉSEAU BUS/TRAMWAY

RAS

RÉSEAU METRO

LIGNE 9 *(Jacques Scornaux),*

(JS) Porte de Saint Cloud, 25 juin. Mon ticket « Paris-Vincennes », provenant d'un carnet acheté à la gare RER de Vincennes, est refusé à la ligne de contrôle. Je me rends au guichet où l'on me dit que le ticket est démagnétisé et que j'ai dû le mettre près d'une clé, d'un portable ou d'un autre objet ayant cet effet. Ce qui n'est pas le cas : je place toujours les tickets dans une pochette de veston, de blouson ou de chemise, loin de tout objet métallique. Pourquoi faut-il que la RATP invoque toujours une erreur du client comme première cause possible d'un dysfonctionnement, et non une malfaçon du titre de transport ? Cela ne me paraît pas une attitude très commerciale. C'est ce que j'ai dit aux préposés (ils étaient deux). Ils m'ont répondu que c'était "pédagogique", pour informer le client de ce qu'il fallait faire pour ne pas risquer de démagnétiser le ticket. Après quoi ils m'ont aimablement remplacé gratuitement le ticket. Ce n'est donc aucunement le comportement des guichetiers que je vise : ils appliquent les instructions qui leur ont été données. Mais on se sent pris pour un imbécile : depuis le temps qu'existent les tickets magnétiques, tout le monde devrait savoir comment ils se démagnétisent, non ?

Réponse RATP : Transmission.

RÉSEAU RER

RER A (partie RATP) *(Jacques Scornaux),*

(JS) Vincennes, 16 juin à 12h10. A l'accès Avenue de la République, une fois de plus, les deux tourniquets de droite ne tournaient pas : le ticket est dûment composté, mais pas moyen de passer ! J'ai dû me rendre au guichet de l'entrée principale, où l'on m'a confirmé que mon ticket était valide, mais que l'appareil était en panne, et où on m'a permis de franchir la ligne de contrôle. Ce n'est pas la première fois que ces deux tourniquets tombent en panne, j'ai déjà fait un témoignage à ce sujet. Manifestement, les réparations ne sont guère efficaces et ne durent que ce que durent les roses... Quand la RATP se décidera-t-elle à procéder à une réparation digne de ce nom, qui tienne dans le temps ou à un remplacement par du matériel récent ?

Réponse RATP : Transmission.

RER B (partie RATP) *(Philippe Bibal)*

(PB) À Denfert-Rochereau, 17 juin. En raison de problèmes sur la ligne, un train est admis Quai 3. « Tous les voyageurs descendent de voiture ».
Les voyageurs se retrouvent par défaut de signalisation sur la voie publique et souhaitent regagner le réseau (RER ou métro) en se débrouillant pour accéder au bâtiment historique du terminus Arnoux et sont tout désemparés quand ils se retrouvent devant les lignes de contrôle « Entrée » avec des billets déjà compostés. Les porteurs de Pass Navigo n'ont pas de problèmes, mais les porteurs d'autres billets, moins habitués, sont plutôt perdus du fait de ce passage par la voie publique puis du fait qu'ils sont considérés comme des voyageurs entrants alors qu'ils ont déjà voyagé et ne cherchent qu'à poursuivre leur voyage en RER interrompu par un incident. S'ils veulent ensuite prendre le métro, ils devront valider une fois de plus alors qu'ils auront déjà validé deux fois sur le RER (une fois à leur station de départ, une fois à l'entrée à Denfert Ligne B).
Sans donner le moindre coup de pioche, il suffirait de **bien signaler** que l'accès qui part de la mi-longueur du Quai 3 est réservé à la sortie et de réserver à la « correspondance » le passage situé au delà du heurtoir donnant accès à l'escalier vers le quai 1. Une solution plus luxueuse (plus coûteuse aussi) consisterait à permettre l'accès depuis l'arrière du heurtoir à la galerie du bâtiment historique en aval des lignes de contrôle, puisque, par définition, les voyageurs quittant le quai 3 ont déjà voyagé et sont porteurs de titres valides. Cela éviterait aux voyageurs de redescendre sur le quai 1 puis de remonter au niveau de la passerelle franchissant les voies de la ligne B (ils n'ont aucune raison de repartir par la voie 1) puisqu'ils voyageaient sur la voie 2).

Réponse RATP : Réponse écrite. Voir la réponse au témoignage « accessibilité » du RER B, fait par PB.

STATISTIQUES MENSUELLES

PONCTUALITÉ (anc. Régularité/Ponctualité)

BUS/TRAM : 5 **Nb de témoins : 4**

METRO : 0 **Nb de témoins : 0**

RER : 3 **Nb de témoins : 2**

Total : 8 **Nb total de témoins : 6**

INFORMATION VOYAGEURS (anc. Information/signalétique)

BUS/TRAM : 11 **Nb de témoins : 9**

METRO : 6 **Nb de témoins : 4**

RER : 11 **Nb de témoins : 9**

Total : 28 **Nb total de témoins : 22**

AMBIANCE/ACCUEIL/SÉCURITÉ (anc. Sécurité/ambiance/agrément)

BUS/TRAM : 7 **Nb de témoins : 6**

METRO : 2 **Nb de témoins : 2**

RER : 5 **Nb de témoins : 5**

Total : 14 **Nb total de témoins : 13**

NETTETÉ/PROPRETÉ

BUS/TRAM : 0 **Nb de témoins : 0**

METRO : 1 **Nb de témoins : 1**

RER : 0 **Nb de témoins : 0**

Total : 1 **Nb total de témoins : 1**

ACCESSIBILITÉ (anc. Accessibilité/confort)

BUS/TRAM : 3 **Nb de témoins : 3**

METRO : 0 **Nb de témoins : 0**

RER : 3 **Nb de témoins : 3**

Total : 6 **Nb total de témoins : 6**

VENTE/ACCÈS AU RÉSEAU (disponibilité des automates, des guichets de vente, des lignes de contrôle)

BUS/TRAM : 0 **Nb de témoins : 0**

METRO : 1 **Nb de témoins : 1**

RER : 2 **Nb de témoins : 2**

Total : 3 **Nb total de témoins : 3**

NOMBRE TOTAL DE TEMOIGNAGES POUR LE MOIS

BUS/TRAM : 26	**Nb de témoins : 22**
METRO : 10	**Nb de témoins : 8**
RER : 24	**Nb de témoins : 21**
Total : 60	**Nb total de témoins : 51**

Marcelle **VERNET**
Gilles **DURAND**,
et le Comité de Pilotage
AUT/FNAUT Île-de-France
de l'opération Témoins de Ligne RATP.